

BAB II

TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Agustiningsih (2016) dilaksanakan di KPP Pratama Yogyakarta. Penerapan *e-filing* dilihat dari persepsi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Wajib Pajak yang menganggap bahwa *e-filing* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat Wajib Pajak merasa puas menggunakan *e-filing* dan selanjutnya membuat Wajib Pajak semakin patuh. Jadi, semakin baik penerapan *e-filing* maka kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Widilestariningtyas dan Utami (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dengan arah positif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan formal. Jika penerapan *e-filing* sudah dilaksanakan dengan baik maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Novariyanti dkk (2014) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbagai kemudahan yang dirasakan oleh responden dalam menggunakan sistem *e-filing* mampu menaikkan persentase angka Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* karena programnya juga mudah dipahami, hemat waktu dan tidak perlu antri untuk melaporkan SPT.

Penelitian yang dilakukan oleh Suherman dan Almunawwaroh (2015) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak merasa *e-filing* susah untuk digunakan dan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan khususnya pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2016) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak menolak karena belum paham dengan sistem *e-filing* atau tidak ingin mengaplikasikan sistem *e-filing*.

B. Teori dan Kajian Pustaka

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi yang dikembangkan oleh Heider (1958) merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Heider (1958) menyatakan bahwa kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) itu bersama-sama menentukan perilaku manusia. Pernyataan ini menekankan bahwa merasakan secara tidak langsung adalah determinan paling penting untuk perilaku. Atribusi internal maupun eksternal

telah dinyatakan dapat mempengaruhi terhadap evaluasi kinerja individu, misalnya dalam menentukan bagaimana cara atasan memperlakukan bawahannya, dan mempengaruhi sikap dan kepuasan individu terhadap kerja. Orang akan berbeda perilakunya jika mereka lebih merasakan atribut internalnya dari pada atribut eksternalnya.

Perilaku kepatuhan wajib pajak sesuai dengan teori atribusi dapat ditentukan dari kekuatan internal berupa pemahaman akan peraturan perpajakan yang ada di Indonesia dan kekuatan eksternal yang dapat dilihat dari berbagai fasilitas kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam melayani wajib pajak, salah satunya dengan menerapkan sistem *e-filing*.

2. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Teori kepatuhan mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku. Teori kepatuhan sejalan dengan kepatuhan wajib pajak dimana dengan adanya peraturan perundang-undangan perpajakan mampu mendorong kesadaran wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut. Kesadaran untuk mematuhi peraturan merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak

untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah Direktorat Jenderal Pajak dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan salah satu dengan meluncurkan produk sistem *e-filing*.

3. Pajak

Pengertian pajak dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 mendefinisikan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi pajak menurut Sudirman dan Amiruddin (2012:2) adalah peralihan kekayaan orang atau badan ke kas negara dengan tidak ada imbalan secara langsung yang dapat ditunjukkan dalam pembayaran pajak dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Sedangkan menurut Valentina dan Aji (2003:3) adalah iuran dalam bentuk uang (bukan barang) yang dipungut oleh pemerintah (negara) dengan suatu peraturan tertentu (tarif tertentu) dan selanjutnya digunakan untuk pembiayaan kepentingan-kepentingan umum. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib dari masyarakat kepada negara berdasarkan Undang-Undang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk pengeluaran negara bagi kemakmuran rakyat.

Pajak mempunyai beberapa fungsi menurut Sonny dan Isnianto (2009:2), yaitu :

1. Fungsi *Budgetary* (penerimaan)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan kegiatan (rutin dan pembangunan) pemerintah. Contoh: pajak sebagai sumber penerimaan APBN.

2. Fungsi *Regulatory* (pengaturan)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contoh: pengenaan pajak yang tinggi untuk minuman keras, barang mewah, dan rokok diberlakukan agar konsumsi atas produk tersebut dapat ditekan.

- a. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Mardiasmo, 2011:7), yaitu sebagai berikut :

- 1) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

- 2) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

- 3) *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

4. *E-filing*

Menurut Novariyanti dkk (2014) *e-filing* adalah sistem administrasi perpajakan modern secara *online* dan *realtime* dengan memanfaatkan jaringan internet yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT (Suherman dan Almunawaroh, 2015). Penerapan sistem *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak (Nurhidayah, 2015):

- 1) Penyampaian SPT lebih cepat dan aman karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu dengan memanfaatkan jaringan internet.
- 2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- 3) Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Pengisian SPT lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.

6) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

7) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

Hal ini berarti Wajib Pajak dapat melaporkan SPT kapanpun meskipun pada hari libur. Sistem ini sangat memudahkan Wajib Pajak yang tidak mempunyai waktu luang untuk menyampaikan SPT ke KPP. Selain itu, dengan adanya *e-filing* ini lebih ramah lingkungan dan dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPT secara elektronik. Berikut ini proses untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* (www.pajak.go.id) :

- 1) Mengajukan permohonan *Eletronik Filing Identification Number* (e-FIN) yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna *e-filing*. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai WP *e-filing* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya e-FIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username*, *password* dan tautan aktivitas akun *e-filing* melalui *e-mail* yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital *certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*.

3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi secara *e-filing* melalui situs DJP melalui empat langkah prosedural saja, yaitu:

- (a) mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP
- (b) meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS
- (c) mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi
- (d) notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada WP melalui email. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

5. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 28 tahun 2007 tentang Sistem dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan menurut Anastasia dan Lilis (2004:1) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak, atau pemotong pajak tertentu. Jadi, dapat disimpulkan Wajib Pajak adalah orang atau badan yang memenuhi syarat ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan untuk mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2009: 54) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- 3) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
- 6) Apabila diperiksa wajib :
 - a. Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
- 7) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Sedangkan hak-hak Wajib Pajak menurut Mardiasmo (2009:54) yaitu:

- 1) Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
- 2) Menerima tanda bukti pemasukkan SPT.

- 3) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- 4) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
- 5) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- 6) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- 7) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- 8) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- 9) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
- 10) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
- 11) Mengajukan keberatan dan banding

b. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu dan Lingga (2009) kepatuhan Wajib Pajak adalah kemauan dan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak dikatakan patuh jika :

- 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.

Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

- 2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).

3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

4) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.

Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

6. Kemudahan Penggunaan Internet

Internet adalah sekumpulan jaringan komputer yang saling terhubung dan menyediakan akses untuk layanan telekomunikasi dan sumber daya informasi untuk jutaan pemakainya yang tersebar di seluruh dunia (Siti, 2008). Menurut Nurhidayah (2015) internet memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunanya, yaitu :

a. Memperoleh informasi

Internet sangat bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Dengan adanya internet, pengguna dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi, contohnya adalah informasi mengenai prosedur penggunaan dan perkembangan *e-filing*.

b. Menambah pengetahuan

Di dalam kehidupan sehari-hari, seseorang memerlukan banyak pengetahuan. Internet memberikan kebebasan akses untuk kita mencari atau mendapatkan pengetahuan yang diperlukan, sebagai contoh adalah pengetahuan mengenai Peraturan Perundang-undangan. Pengetahuan tersebut akan sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak.

c. Memberikan kecepatan untuk mengaksesnya.

Internet memberikan kecepatan dalam mengakses berbagai informasi, pengetahuan dan kepentingan lainnya. Contohnya adalah dengan adanya internet akan memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam mengakses *e-filing* dan menerima verifikasinya.

C. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem *e-filing* diharapkan mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan wajib pajak. Dalam teori atribusi menyatakan kekuatan internal dalam hal ini persepsi wajib pajak mengenai kemudahan penerapan sistem *e-filing* dan kekuatan eksternal yaitu berbagai fasilitas yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak secara bersama-sama menentukan perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam teori kepatuhan menyatakan dengan adanya perintah atau aturan mampu mendorong perilaku seseorang untuk menjadi patuh. Dalam hal ini dengan adanya peraturan perundang-undangan perpajakan mampu mendorong kesadaran wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Agustiningsih (2016) menyatakan bahwa persepsi Wajib Pajak menentukan berhasilnya penerapan sistem *e-filing*. Jika Wajib Pajak menganggap bahwa sistem *e-filing* mudah dalam penggunaannya dan dapat membantu pelaporan SPT secara efisien maka Wajib Pajak akan merasa puas dan membuat Wajib Pajak akan semakin patuh. Maka semakin baik penerapan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Widilestariningtyas dan Utami (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dengan arah positif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan formal. Jika penerapan *e-filing* sudah dilaksanakan dengan baik maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) menyatakan *e-filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan. Penerapan sistem *e-filing* dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitiannya Agustin (2014) persepsi kebermanfaatan, kepuasan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin wajib pajak merasakan kebermanfaatan, kepuasan dan kemudahan dalam mengoperasikan *e-filing* maka wajib pajak akan semakin memilih menggunakan *e-filing*.

Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

H1 : Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Internet sebagai Variabel Pemoderasi atas Penerapan Sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem *e-filing* merupakan layanan penyampaian surat pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan internet. Teori atribusi menyatakan kekuatan internal dalam hal ini persepsi wajib pajak mengenai kemudahan penggunaan internet dan kekuatan eksternal yaitu kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan bagi manusia dalam hal ini kemudahan penggunaan internet untuk menggunakan sistem *e-filing* secara bersama-sama menentukan perilaku kepatuhan wajib pajak. Novariyanti dkk (2014) menyatakan semakin wajib pajak memahami internet memberikan kemudahan dan manfaat maka hubungan antara penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi juga akan semakin meningkat. Semakin wajib pajak merasa bahwa internet mudah untuk digunakan dan memberikan berbagai manfaat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka akan mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* sehingga semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, dalam penelitian Oktavia (2015) menyatakan apabila para Wajib Pajak merasa internet mudah dalam penggunaannya maka akan memberikan kelancaran dalam penggunaan sistem *e-filing* dan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat dengan baik.

Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

H2 : Kemudahan penggunaan internet memoderasi pengaruh hubungan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak

D. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pengembangan hipotesis yang telah dipaparkan maka dapat dibuat sebuah kerangka pemikiran mengenai penelitian ini sebagai berikut :

